

UNIVERSITAS BINA NUSANTARA

**Jurusan Komunikasi dan Multimedia
Skripsi Sarjana Komunikasi
Semester Genap 2010/2011**

**PERANAN *PUBLIC RELATIONS* DALAM MENINGKATKAN CITRA POSITIF
PERUSAHAAN DI MASYARAKAT(STUDI KASUS PADA ASTON RASUNA
JAKARTA)**

Hendry 1100039483

Abstrak

Tujuan setiap perusahaan akan memiliki divisi *Public Relations* dalam kebutuhannya dalam meningkatkan citra perusahaan. Dalam pelaksanaannya setiap perusahaan memiliki cara dan fokus yang berbeda untuk dapat mencapai peningkatan citra tersebut. Pada Aston Rasuna Jakarta, peranan *Public Relations* dalam meningkatkan citra di fokuskan pada dua hal yakni *Guest Comment* dan *Media Partner*, yang dilakukan untuk mengatasi segala bentuk keluhan yang di berikan *customer* terhadap perusahaan dan juga menjalin hubungan baik dengan dengan media yang nantinya akan menjadi keuntungan bagi pihak Aston Rasuna Jakarta yang berguna untuk meningkatkan citra Aston Rasuna.

Metodologi yang digunakan adalah kualitatif deskriptif, melalui metode wawancara, observasi, dan penuluruhan dokumen.

Hasil dalam menyelesaikan masalah keluhan yang diberikan *customer* terhadap Aston Rasuna *Public Relations* Aston Rasuna selalu berusaha dengan semaksimal mungkin untuk memberikan respon sehingga *customer* merasa puas dan kelak akan kembali untuk menggunakan jasa Aston Rasuna lagi. Jalinan hubungan dengan media yang dilakukan oleh *Public Relations Officer* Aston Rasuna biasanya berupa jamuan makan siang yang digunakan untuk *lobbying* yang berfungsi untuk mendapatkan **sesuatu** dengan melakukan pendekatan terhadap media yang diinginkan. Berdasarkan hal tersebut *Public Relations* Aston Rasuna telah mampu menjalankan tugas dalam meningkatkan citra perusahaan. Efektifitas kerja *Public Relations* dalam meningkatkan citra dirasakan sudah cukup maksimal bermanfaat hal ini dapat dilihat dengan *feed back* pelanggan dimana *Guest Comment* yang diberikan adalah hal hal positif dalam bentuk pujian kepada Aston Rasuna

Simpulan adalah hasil yang dicapai dalam penelitian ini, proses pelaksanaan sudah baik. Hanya saja, kekurangan personil di divisi *Public Relations* Aston Rasuna Jakarta dimana hal tersebut berakibat pada pelaksanaan peranan dalam meningkatkan cita menjadi tidak maksimal.

Kata Kunci:

Peranan,*Public Relations*,Citra

PRAKATA